



**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ОРГАН МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА
В МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ И ЕГО АППАРАТ»**



**15 марта – Всемирный день
защиты прав потребителей
(World Consumer Rights Day)**

Всемирный день защиты прав потребителя приурочен к дате выступления Джона Кеннеди в конгрессе США в 1962 г., когда было дано понятие потребитель и выделены четыре принципиальных права потребителей:

- Право на информацию**
- Право на безопасность**
- Право на выбор**
- Право быть услышанным**

Позднее к ним добавились ещё четыре:

- Право на возмещение ущерба**
- Потребительское образование**
- Право на удовлетворение базовых потребностей**
- Право на здоровую окружающую среду**

Позже они легли в основу закона о защите прав потребителей во многих странах, включая Российскую Федерацию.





**Девиз Всемирного дня
защиты прав потребителей
в 2022 году -**

**«Справедливые цифровые
финансовые услуги» -
«Fair Digital Finance»**

Инструменты в сфере цифровых финансовых услуг:

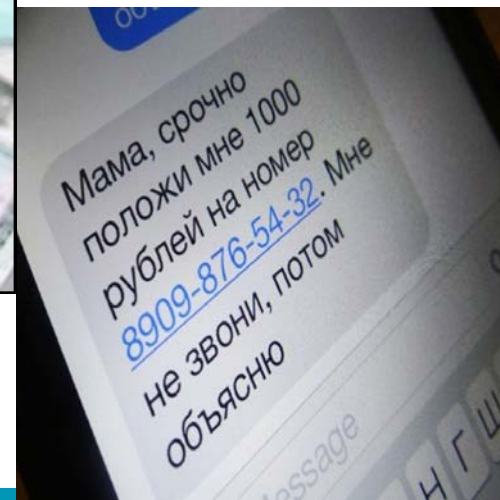
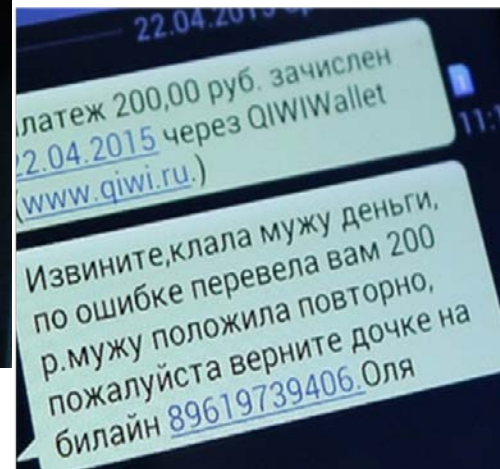
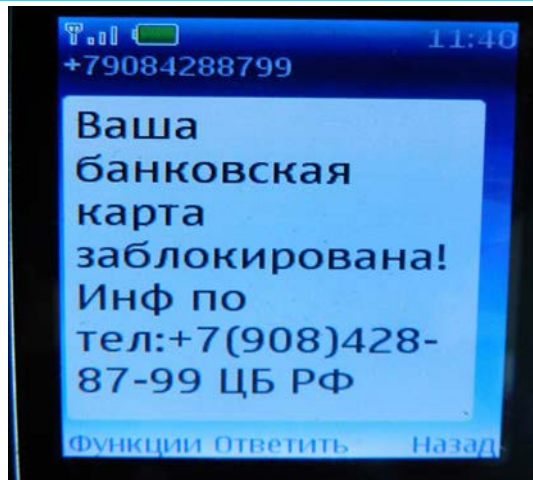
- **Банкоматы, платежные банковские и небанковские терминалы**
- **Мобильный банк, интернет-банк**
- **Электронные деньги**

Часто нарушаемые права потребителей в сфере оказания цифровых финансовых услуг

- **на свободный выбор** (при навязывании дополнительных услуг без согласия потребителя, при отказе в предоставлении финансовых услуг, блокировке банковских карт и т. п.)
- **на безопасность услуги** (при хищении денежных средств со счета потребителя, при взыскании задолженности)

Мошенничество с банковскими карточками

- *через сообщения по мобильному номеру*
- *наличие опции бесконтактных платежей*
- *через смс-сообщение с номера 900*
- *лже-звонки от «сотрудников» Банка России, прокуратуры, суда, министерства либо иных органов или организаций*



Как не стать жертвой мошеннических операций по банковским картам

- *Оплачивать покупки наложенным платежом либо курьеру.*
- *Не сообщать никому свой PIN, трёхзначный код CVV2/CVC2 и коды из СМС-сообщений отправленных банком.*
- *Не перечислять деньги на счета незнакомцев и не перезванивать (не отправлять ответных смс) на незнакомые номера.*
- *Не хранить идентификационную информацию о банковских картах в смартфоне для более быстрой оплаты.*
- *Не совершать транзакций при подключении к общественной беспроводной сети.*
- *Не хранить крупные суммы на банковских картах.*
- *При поступлении подозрительных смс-сообщений незамедлительно обращаться в банк.*
- *Не переходить по ссылкам, присланным с незнакомых номеров.*

При пользовании банкоматом необходимо помнить, что на каждом банкомате в наглядной и доступной форме должна быть размещена информация для потребителей о телефонах служб по вопросам работы банкомата, действиях потребителя в случае возникших проблем при пользовании банковской картой, а также в случае некачественной работы банкомата. Если такая информация отсутствует, проходите мимо, не создавая себе в будущем проблемы.



Что делать пострадавшему в случае, если деньги с банковской карточки сняты незаконным образом

- *позвонить по «горячей линии» в банк и заблокировать карту*
- *узнать счет зачисления денежных средств*
- *обратиться в банк лично и написать заявление о несогласии с проведенной транзакцией*

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!

Финансовые преступления тщательно продумываются и постоянно совершенствуются.

Никогда не теряйте бдительности!

Помните, что финансовые мошенники очень хорошо владеют методами нейролингвистического программирования или методом психологического влияния.

Чаще всего жертвы финансовых мошенников находились под психологическим воздействием и не могли противостоять чужой воле.

Не оставляйте без внимания своих пожилых родственников, ведь зачастую именно одиночество толкает их на общение с мошенниками.

ЕСЛИ ПРАВА НАРУШЕНЫ

- 1. Звонок в финансовую организацию.*
- 2. Составление претензии в письменном виде (подробно изложить обстоятельства нарушения обязательств и суть требований, а также приложить документы, подтверждающие сотрудничество с организацией, нарушившей права потребителя).*
- 3. В случае неполучения ответа на претензию или получения ответа, который не устраивает - обратиться в суд.*

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!

Ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеоматериалами, образцами претензионных и исковых заявлений можно в государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей на сайте:

<http://zpp.rospotrebnadzor.ru>

В данном ресурсе также размещена информация о судебной практике в сфере защиты прав потребителей

ОРГАНЫ И ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИЕ ЗАЩИТУ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор)

<https://www.rospotrebnadzor.ru>, «Горячая линия» 8-800-100-29-26 ежедневно и круглосуточно (в т. ч. в выходные дни)

Центральный банк Российской Федерации (Банк России)

<http://www.cbr.ru>, тел. [8 800 300-30-00](tel:88003003000)

**Уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг
(Финансовый уполномоченный)**

<https://new.finombudsman.ru> 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, д. 3, контактный центр Службы финансового уполномоченного: 8 (800) 200-00-10.

Федеральная антимонопольная служба (ФАС)

<http://www.fas.gov.ru>, тел. общественной приёмной ФАС: 8 (499) 755-23-23

Органы прокуратуры - Генеральная прокуратура Российской Федерации

<https://epp.genproc.gov.ru>

125993 Москва, ул. Большая Дмитровка, д. 15а, стр. 1, [+7 \(800\) 250-79-78](tel:+78002507978)

Федеральная служба судебных приставов-исполнителей

<https://fssprus.ru> 107996, г. Москва, ул. Кузнецкий Мост, д. 16/5, стр. 1

Центр телефонного обслуживания ФССП России: [8 800 303 00 00](tel:88003030000)

Союз потребителей Российской Федерации (СПРФ)

<http://souz-potrebiteley.ru>

Куда обращаться за защитой своих прав как потребителя на территории Московской области

Управление
Федеральной службы по
надзору в сфере защиты
прав потребителей и
благополучия человека
по Московской области

Руководитель Управления Роспотребнадзора по
Московской области
Микаилова Ольга Михайловна
141014, Московская область, г. Мытищи, ул.
Семашко, д.2 +7 (495) 586-10-78
Канцелярия: +7 (498) 684-48-01
Горячая линия: 8-800-222-1360
50.rospotrebnadzor.ru
org@50.rospotrebnadzor.ru

Прокуратура
Московской
области

Прокурор Московской области
Забатурин Сергей Владимирович
107996, г. Москва, Малый Кисельный пер., д. 5
+7 (495) 628-27-88
<http://mosoblproc.ru>



Уполномоченный по правам человека в Московской области

Семёнова Екатерина Юрьевна

143082, Московская область,
Одинцовский г.о.,
с/п Барвихинское,
д. Раздоры,
1-й км Рублево-Успенского шоссе,
д.1, корп. А
+7 498 602 32 20

<http://upch.mosreg.ru>
upchmo@mosreg.ru

